



Universidades de Brasília  
CET – Centro de Excelência em Turismo

Pós-graduação *Lato Sensu*

Curso de Especialização em Formação de Professores e Pesquisadores em Turismo  
e Hospitalidade

“ÉTICA NO TURISMO: ATUAÇÃO ANTIÉTICA DE SEUS ATORES E SUAS  
IMPLICAÇÕES NO SETOR”

**CHRISTIANE FLEURY COSTA**

Brasília – DF  
Março/2006

**Universidade de Brasília**  
**CET – Centro de Excelência em Turismo**

Curso de Especialização em Formação de Professores e Pesquisadores em Turismo  
e Hospitalidade

**“ÉTICA NO TURISMO: ATUAÇÃO ANTIÉTICA DE SEUS ATORES E SUAS  
IMPLICAÇÕES NO SETOR”**

**CHRISTIANE FLEURY COSTA**

---

Thereza Negrão, Prof<sup>a</sup>. Dra.  
Professora Coordenadora

---

Iara Brasileiro, Prof<sup>a</sup>. Dra.  
Professora Orientadora

“Trabalho apresentado em cumprimento às exigências acadêmicas parciais do curso  
de pós-graduação *lato sensu* em Formação em Professores e Pesquisadores em  
Turismo e Hospitalidade para obtenção do grau de Especialista”

Brasília – DF  
Março/2006

Costa, Christiane Fleury

Ética no Turismo: Atuação Antiética de seus Atores e suas Implicações no Setor /  
Christiane Fleury Costa.

Monografia – Centro de Excelência em Turismo  
Brasília – DF, março de 2006.

Área de Concentração: Ética no Turismo

Orientador: Iara Brasileiro

1. Ética      2. Moral      3. Código      4. Atitude

## AGRADECIMENTOS

*“Educar é semear com sabedoria e colher com paciência”.* Primeiramente quero agradecer a Deus por semear tanto em minha vida...Sei que vou colher muito, com mais esta etapa vencida.Obrigada papai por me incentivar e proporcionar mais esta vitória.Ao meu esposo, pelo apoio imprescindível e decisivo, junto a nossos filhos tão amados, para que tudo fosse alcançado.Aos colegas de turma que juntos lutamos por uma conquista, cada qual com seus objetivos, mas sempre unidos em uma mesma meta.Cada um com sua motivação especial passaram a fazer parte de minha vida.E finalmente a equipe de professores e assistentes do CET (Centro de Excelência em Turismo) que com muito profissionalismo conduziram este curso.

Obrigada.

## **RESUMO**

O escopo do trabalho a ser apresentado emerge um tema recorrente em nossa sociedade, a Ética. Apesar das várias publicações existentes sobre o tema, o trabalho, desenvolvido através de pesquisa e estudo filosófico, buscou equacionar o que de fato é Ética e o que de fato é Moral, trazendo esses conceitos para um plano prático, onde demonstra o grande vínculo e dependência entre eles, bem como traça um comparativo para simplificar e facilitar o seu entendimento. Na seqüência abordamos o Código de Ética dos profissionais e atuações dentro do setor. De forma ilustrar as posições antiéticas praticadas no turismo, trouxemos reportagens e traçamos comentários sobre essas publicações.

Palavras Chaves: Ética – Moral – Código – Atitude

## **ABSTRACT**

The present work is about a rather controvesial subject. It is an attempt to undestand and explain the already exhaustively discussed concepts os Ethics and Moral.

Making a compairison between these two important principles, we try to demonstrate the strong link and mutual dependency between them.

And it also highlights the need of creting an Ethical Code for tourism professionals, together with reports denouncing anti-ethical behaviour among them.

Key Word : Ethical - Moral - Code - - Attitude

## SUMÁRIO

	Página
1. <b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>01</b>
2. <b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>03</b>
2.1 O que é Ética.....	03
2.2 O que é Moral.....	04
3. <b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>06</b>
3.1 Ética x Moral.....	06
3.2 Evolução da Ética.....	10
3.3 Ética no Setor de Turismo.....	14
4. <b>CAPÍTULO III</b> .....	<b>18</b>
4.1 O que é um Código de Ética.....	18
4.2 Código de Ética Profissional.....	19
4.3 Código Mundial de Ética para o Turismo .....	21
5. <b>CAPÍTULO IV</b> .....	<b>31</b>
5.1 Reportagens sobre práticas antiéticas que afetam o turismo brasileiro	31
6. <b>CAPÍTULO V</b> .....	<b>40</b>
6.1 Conclusão.....	40
7. <b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>43</b>
7.1 Bibliográficas.....	43
7.2 Eletrônicas.....	44

## **LISTA DE GRÁFICOS**

## **Página**

Gráfico 1 – Idade em que se inicia-se a prostituição

33

Gráfico 2 – Como foi a Infância – ano de 2003

34

Gráfico 3 – Em que trabalhavam

35

Gráfico 4 – O que elas esperam da vida

36

## 1. INTRODUÇÃO

A sociedade moderna assiste a um progresso tecnológico jamais visto e imaginado. O extraordinário progresso técnico-científico e o avanço econômico-social vêm provocando no homem contemporâneo uma certa angústia que afasta de si, até mesmo, a auto-realização. A massificação da informação, presente nos meios de comunicação, traz, de alguma forma, um acentuado desconforto nos valores existentes, conduzindo, na maioria das vezes, as pessoas para suas posições de moralidades básicas.

A conturbação moral que leva o indivíduo a adotar uma posição relativista em torno dos valores, das normas éticas e da própria vida, é considerada meramente uma questão de preferência de cada um, sem qualquer validade objetiva. Todo empreendimento humano, por mais desinteressado que seja e, de acordo com seus valores de reconhecimentos, está de fato submetido à questão de saber se é justificado ou não, necessário, admissível ou passível de repreensão pelos seus atos.

Compartilhar responsabilidades na condução da história humana é um dever de todos os cidadãos, pessoas, empresas, organizações e entidades de classes. Historicamente, as empresas no mundo vêm desempenhando praticamente dois papéis: o econômico e o social. Agora, um terceiro e importante papel surge dentro do relacionamento econômico. É o papel político da empresa enquanto agente transformador. O conceito de responsabilidade conhecido é mais do que uma receita de operação corporativa, é preciso incorporar à gestão corporativa à questão Ética, estendendo esses valores a todos da cadeia produtiva (acionistas, funcionários, fornecedores, clientes etc.).

Considerado hoje como um “grande cassino”, o mercado brasileiro urge mudar essa imagem, substituindo-a por uma nova mentalidade para as empresas nas quais devam vigorar valores baseados na Ética, na responsabilidade social e na política enquanto agente de transformação, criando valores Éticos que servirão de referência para os empresários brasileiros. A mudança de mentalidade é, na realidade, uma “semente” que pode tornar um modelo de comportamento para os atuais e futuros executivos.

O conceito de responsabilidade com a Nação não se esgota no exercício democrático do voto e na cobrança das autoridades constituídas. Ele detém seu início na consciência de que contribuir para o fomento do nível de atividades e gerar empregos é o atalho mais curto, rápido e eficiente para os problemas vivenciados pelo Brasil.

O trabalho busca analisar as relações entre a ética e o turismo, bem como da importância do estudo da ética pelo profissional do setor turístico. Com base em pesquisa bibliográfica, examina o conceito de ética, bem como suas relações com outras ciências. Aborda a ética profissional e a moral, bem como os códigos de ética profissional. Analisa a relevância do turismo como profissão e atividade econômico-social, enfocando a questão da ética na educação globalmente considerada.

A metodologia do trabalho privilegiou a pesquisa documental, utilizando-se de dados qualitativos e quantitativos, oriundos de referências bibliográficas e de reportagens da mídia nacional.

É a luz desse cenário que o presente trabalho visa contextualizar a Ética Profissional, com o foco voltado para a atuação antiética dos profissionais do turismo e suas implicações no mercado de turismo, realizando a apresentação de pesquisas/colocações em cinco capítulos. No primeiro, será feita uma revisão onde serão abordados conceitos da Ética e da Moral. Em seguida (segundo capítulo), a diferença entre esses conceitos (Ética x Moral), a evolução da Ética, e a presença dela (Ética) nos segmentos turísticos. No terceiro, o que é um Código de Ética, comentário sobre o Código de Ética do Profissional, além de Analisar as freqüentes queixas sobre a falta de ética neste setor e a formação e a profundidade das mudanças necessárias para que se possa preparar novos profissionais ou atualizar os que já estão no mercado. Reportagens/comentários sobre a atuação desses Profissionais em grandes empreendimentos será apresentado no quarto capítulo e, no quinto, a conclusão.

## 2. CAPÍTULO I

### 2.1 O que é Ética?

O substantivo advém do adjetivo Ético, diz o Dicionário Aurélio. Estudo dos juízos de apreciação referentes à conduta humana suscetível de qualificação do ponto de vista do bem e do mal, seja relativa à determinada sociedade ou seja de modo absoluto.

A Enciclopédia Digital Direitos Humanos II, registra que a origem da palavra Ética vem do grego “ethos”, que quer dizer o modo de ser, o caráter. “Ethos”, Ética, em grego designa a morada humana. O ser humano separa uma parte do mundo para, moldando ao seu jeito, construir um abrigo protetor e permanente. A Ética, como morada humana, não é algo pronto e construído de uma só vez. O ser humano está sempre tornando habitável a casa que construiu para si. Ético significa, portanto, tudo aquilo que ajuda a tornar melhor o ambiente para que seja uma moradia saudável, materialmente sustentável, psicologicamente integrada e espiritualmente fecunda. ([www.dhnet.org.br](http://www.dhnet.org.br), 2006)

A Ética é uma reflexão crítica sobre a moralidade. Mas ela não é puramente teoria. A Ética é um conjunto de princípios e disposições voltados para a ação, historicamente produzidos, cujo objetivo é balizar as ações humanas. A Ética existe como uma referência para os seres humanos em sociedade, de tal modo, que a sociedade possa se tornar cada vez mais humana. (BARTON, 1984)

O Livro Ética e Lei na Mente da Administração Saudável, escrito por Barton, revela que a Ética está representada por um conjunto de normas que regulamentam o comportamento de um grupo particular de pessoas, como, por exemplo, advogados, contadores, médicos, psicólogos, psicanalistas etc. Pois é comum que esses grupos tenham o seu próprio código de ética, normatizando suas ações específicas. (BARTON, 1984)

Barton compreende que a Ética está na percepção dos conflitos da vida psíquica (emoção x razão) e na condição, que podemos adquirir, de nos posicionarmos, de forma coerente, face a esses conflitos, podendo ser dito que a Ética estaria fundamentada em três pré-requisitos: 1) percepção dos conflitos (consciência); 2) autonomia (condição de posicionar-se entre a emoção e a razão,

sendo que essa escolha de posição é ativa e autônoma); e 3) coerência. (BARTON, 1984)

Eric Weil afirma que:

“todo empreendimento humano, por mais desinteressado que seja, está de fato submetido à questão de saber se é justificado ou não, necessário, admissível ou repreensível, de acordo com os valores reconhecidos ou em contradição com eles. Quer dizer, se ele ajuda à realização do que é considerado como desejável, à prevenção ou à eliminação daquilo que é julgado mau.” (WEIL, 1989)

Claudio Cohen afirma que a Ética, basicamente, diz respeito ao ser humano, que a Ética resulta do amadurecimento do ego. (COHEN, 1988)

Peter Singer, por sua vez, diz que a primeira coisa a dizer da Ética é que não se trata de um conjunto de proibições, e sim, de uma perspectiva consciente. Ela, aplicada às decisões, pode envolver considerações importantes com o a honestidade, o respeito pelos outros, a prudência etc. Registra que há quem pense que a Ética é inaplicável ao mundo real por encará-la como um sistema de regras curtas e simples do tipo “Não mintas”, “Não roubes” ou “Não mates”. (SINGER, 1999).

## 2.2 O que é Moral?

O Dicionário Aurélio indica ser relativo aos costumes, tendo sua origem no latim “morale”. Registra, no campo da filosofia, ser um conjunto de regras de conduta consideradas como válidas, quer de modo absoluto para qualquer tempo ou lugar, quer para grupo ou pessoa determinada. Conclui dizendo que a Moral se tira de uma obra, de um fato, etc (conjunto das nossas faculdades morais; brio, vergonha).

Para Augusto Comte, a Moral consiste em fazer prevalecer os instintos simpáticos sobre os impulsos egoístas. "Entende-se por instintos simpáticos aqueles que aproximam o indivíduo dos outros". (COMTE, 1828)

Jean Piaget, diz que “toda Moral é um sistema de regras, e a essência de toda a moralidade consiste no respeito que o indivíduo sente por tais regras”. (PIAGET, 1977)

O professor José Roberto Goldim, expressa que a palavra Moral tem origem no latim - morus - significando os usos e costumes. Moral é o conjunto das normas para o agir específico ou concreto. A Moral está contida nos códigos, que tendem a regulamentar o agir das pessoas. (GOLDIM, 2000)

Para Barton, o estudo da filosofia Moral consiste em questionar o que é correto ou incorreto, o que é uma virtude ou uma maldade nas condutas humanas. A moralidade é um sistema de valores do qual resultam normas que são consideradas corretas por uma determinada sociedade, como, por exemplo, os Dez Mandamentos, os Códigos Civil e Penal etc. (BARTON, 1984)

A lei Moral ou os seus códigos, caracterizam-se por uma ou mais normas que usualmente têm por finalidade ordenar um conjunto de direitos ou deveres do indivíduo e da sociedade. Para que sejam exeqüíveis, porém, torna-se necessário que uma autoridade (Deus, Juiz, Superego) as imponha, sendo que, em caso de desobediência, esta autoridade terá o “direito” de castigar o infrator.

O Doutor Cláudio Cohen, encara a Moral como sendo um conjunto de direitos e deveres, impostos durante a estruturação da personalidade humana, com relação a cada um dos quais, aparentemente, a pessoa não tem condições de opção e, portanto, de autonomia. Valendo-se da teoria psicanalítica, define a Moral como superegóica (mecanismo inibitório inconsciente que restringe a atividade, e que por outro lado atua como constituinte principal da consciência, é uma espécie de consciência Moral) trazendo em seu bojo, a marca da proibição, comparável à de um código, e de um conseqüente castigo. (COHEN, 1988)

Segundo os autores citados acima e de forma a identificar as características que diferenciam a Ética da Moral, buscaremos fazer um comparativo entre os dois conceitos com objetivo de esclarecer suas vertentes.

### 3. CAPÍTULO II

#### 3.1 Ética x Moral

A Ética vem do grego "*ethos*", e tem seu correlato no latim "*morale*", com o mesmo significado: Conduta, ou relativo aos costumes. Pode-se dizer que etimologicamente Ética e Moral são palavras sinônimas.

Alguns diferenciam Ética e Moral de vários modos: 1. Ética é princípio, Moral são aspectos de condutas específicas; 2. Ética é permanente, Moral é temporal; 3. Ética é universal, Moral é cultural; 4. Ética é regra, Moral é conduta da regra; 5. Ética é teoria, Moral é prática.

A Enciclopédia Digital Direitos Humanos II distingue os conceitos dizendo que os romanos traduziram o "ethos" grego, para o latim "mos" (ou no plural "mores"), que quer dizer costume, de onde vem a palavra Moral. Tanto "ethos" (caráter) como "mos" (costume) indicam um tipo de comportamento propriamente humano que não é natural, o homem não nasce com ele como se fosse um instinto, mas que é "adquirido ou conquistado por hábito". Portanto, Ética e Moral, pela própria etimologia, diz respeito a uma realidade humana que é construída histórica e socialmente a partir das relações coletivas dos seres humanos nas sociedades onde nascem e vivem. ([www.dhnet.org.br](http://www.dhnet.org.br))

No nosso dia-a-dia não fazemos distinção entre Ética e Moral, usamos as duas palavras como sinônimas. Mas os estudiosos da questão fazem uma distinção entre as duas palavras.

A Moral é definida como o conjunto de normas, princípios, preceitos, costumes, valores que norteiam o comportamento do indivíduo no seu grupo social. A Moral é normativa.

Enquanto a Ética é definida como uma teoria filosófica e científica, a Moral busca explicar, compreender, justificar e criticar a própria Moral ou as Morais de uma sociedade.

A Vida humana é um convívio, sendo que é justamente na convivência, na vida social e comunitária, que o ser humano se descobre e se realiza enquanto um ser Moral e Ético. É na relação com o outro que surgem os problemas e as

indagações Morais: o que devo fazer? Como agir em determinada situação? Como comportar perante o outro? Diante da corrupção e das injustiças, o que fazer?

Portanto, constantemente se depara com problemas Morais. São problemas práticos e concretos da vida em sociedade, ou seja, problemas que dizem respeito às decisões, escolhas, ações e comportamentos - os quais exigem uma avaliação, um julgamento, um juízo de valor entre o que socialmente é considerado bom ou mau, justo ou injusto, certo ou errado, pela Moral vigente.

O problema é que não se costuma refletir e buscar os “porquês” das escolhas, dos comportamentos, dos valores. Agir por força do hábito, dos costumes e da tradição, tende a naturalizar a realidade social, política, econômica e cultural. Com isto, perde-se a capacidade crítica diante da realidade. Em outras palavras, não se costuma fazer Ética, pois não se faz a crítica, nem se busca compreender e explicitar a realidade Moral.

No mundo, encontram-se vários exemplos. Historicamente, existem injustiças sócio-econômicas marcadas pelas barreiras/proteções econômicas de países em relação aos seus produtos e indústrias, em especial os considerados de primeiro mundo (conhecidos como desenvolvidos), preconceito racial e sexual, pela exploração da mão-de-obra infantil, pelo “jeitinho” (lei de Gerson) etc., etc.

Aqui no Brasil, a realidade se põe diante de problemas Éticos bastante sérios. Contudo, se acostuma com misérias de toda ordem. A injustiça se torna natural, como por exemplo: conviver lado a lado com as mansões e os barracos, as crianças e os mendigos nas ruas. Chega-se ao absurdo de achar inteligente e esperto, levar vantagem em tudo e, de entender e considerar como sendo ultrapassado quem procura ser honesto.

Todos nós sabemos o significado da palavra ética e qual a sua importância em qualquer atividade que o ser humano venha a desempenhar. Mas dentro do Turismo, essa palavra ganha um significado ainda mais relevante, pois nossos produtos são constituídos na sua grande maioria de sonhos, sentimentos e expectativas. O profissional de Turismo, e seja ele de qual área for, hotelaria, companhias aéreas, agências, enfim, todos têm a sua cota de responsabilidade para que o sonho dessas pessoas se torne realidade. Vemos aí a grande responsabilidade que está em nossas mãos, e por isso, a ética é imprescindível no

ramo turístico, um comportamento obrigatório aos profissionais que querem alcançar o sucesso e fazer do Turismo, uma profissão séria e confiável. Agir com ética na venda de sonhos é principalmente respeitar seus clientes, procurar entendê-los e o fundamental, de maneira nenhuma, tentar engana-los.

Não sem motivos fala-se numa crise Ética, já que tal realidade não pode ser reduzida tão somente ao campo político-econômico. Envolve questões de valor, de convivência, de consciência, de justiça. Envolve vidas humanas. Onde há vida humana em jogo, impõem-se necessariamente um problema Ético. O homem, enquanto ser Ético, enxerga o seu semelhante, e não lhe é indiferente. O apelo lançado é de ser tratado como gente e não como uma coisa ou bicho. Neste sentido, a Ética vem denunciar toda realidade onde o ser humano é coisificado e animalizado, ou seja, onde o ser humano concreto é desrespeitado na sua condição humana.

A Ética não se confunde com a Moral. A Moral é a regulação dos valores e comportamentos considerados legítimos por uma determinada sociedade, um povo, uma religião, certa tradição cultural etc. Há Morais específicas, também, em grupos sociais mais restritos: uma instituição, um partido político... Há, portanto, muitas e diversas Morais. Isto significa dizer que uma Moral é um fenômeno social particular, que não tem compromisso com a universalidade, isto é, com o que é válido e de direito para todos os homens, sendo os direitos universais ficam reservados para a Ética, como exemplo a Declaração Universal dos Direitos Humanos (ONU).

Daí extrai-se algumas indagações. Todas e quaisquer normas morais são legítimas? Não deveria existir alguma forma de julgamento da validade das Morais? Existe, e essa forma é o que chamamos de Ética.

Como vale lembrar, a Ética é uma reflexão crítica sobre a moralidade. Mas ela não é puramente teoria. A Ética é um conjunto de princípios e disposições voltados para a ação, historicamente produzidos, cujo objetivo é balizar as ações humanas. A Ética existe como uma referência para os seres humanos em sociedade, de modo tal que a sociedade possa se tornar cada vez mais humana.

A Ética pode e deve ser incorporada pelos indivíduos, sob a forma de uma atitude diante da vida cotidiana, capaz de julgar criticamente os apelos a - críticos da Moral vigente. Mas a Ética, tanto quanto a Moral, não é um conjunto de verdades

fixas, imutáveis. A Ética se move, historicamente, se amplia e se adensa. Para entender como isso acontece na história da humanidade, basta lembrar que, um dia, a escravidão foi considerada natural.

Entre a Moral e a Ética há uma tensão permanente: a ação Moral busca uma compreensão e uma justificação crítica universal, e a Ética, por sua vez, exerce uma permanente vigilância crítica sobre a Moral, para reforçá-la ou transformá-la.

A Ética tem sido o principal regulador do desenvolvimento histórico-cultural da humanidade. Sem Ética, ou seja, sem referência a princípios humanitários fundamentais comuns a todos os povos, nações, religiões etc., a humanidade já se teria auto-destruído.

É bem verdade que a Ética não garante o progresso Moral da humanidade. O fato de que os seres humanos são capazes de concordar minimamente entre si sobre princípios como justiça, igualdade de direitos, dignidade da pessoa humana, cidadania plena, solidariedade etc., cria chances para que esses princípios possam vir a ser postos em prática, mas não garante o seu cumprimento.

As nações do mundo já entraram em acordo em torno de muitos desses princípios. A Declaração Universal dos Direitos Humanos, pela ONU (1948), é uma demonstração de o quanto a Ética é necessária e importante.

Por sua vez, Hegel emerge de forma clara uma discussão sobre a Moral e a Ética. Ao nível da Moral, o bem e o mal são encarados como uma questão da consciência individual. Mas o homem deve, no entanto, abandonar este nível e caminhar-se para o nível da Ética. (HEGEL, 1936)

Nesse sentido, quando se indaga o que é correto e quer se definir o que é bom, sendo a indagação de caráter amplo e geral, o problema é teórico, ou seja, simplesmente Ético. Tem-se, então, a Moral como ação e a Ética como a norma, já que ela, a Ética, não cria a Moral, sendo, antes, uma abordagem científica dela. É, por conseguinte, a ciência do comportamento Moral dos homens na sociedade com um enfoque voltado para o comportamento humano de forma científica.

Assim, a Ética é o que deve ser ou, pelo menos, o que deveria ser. A Ética estuda, aconselha e até ordena, enquanto que a Moral, é o que é vivido, entendido como sendo o que acontece. A Moral é a expressão da coexistência. Tanto a Ética quanto a Moral relacionam-se com os valores e as decisões que levam às ações

com conseqüências para todos. Podem os valores variar, todavia, todos se relacionam com um valor de conteúdo mais importante, que está, até mesmo, subentendido nos outros.

Por outro lado, tem-se como Moral o conjunto de costumes, normas e regras de conduta estabelecidas em uma sociedade e cuja obediência é imposta a seus membros, variando de cultura para cultura e se modificando com o tempo, no âmbito de uma mesma sociedade.

O desrespeito a alguma das regras morais pode provocar uma tácita ou manifesta atitude de desaprovação. Apesar de haver em cada indivíduo uma reação instintiva contra regras e obediências a qualquer autoridade, até hoje nenhum grupo ou comunidade pôde existir sem normas constrangedoras da Moral.

Se, por um lado, elas molestam o indivíduo, por outro, preservam e salvam a sociedade em que ele vive, agem como um mecanismo de autodefesa e preservação de grupo. Como os indivíduos só podem viver em função da comunidade, ficam assim compensados do sacrifício pessoal que desprendem.

### **3.2 Evolução da Ética**

Derivada do grego “*ethikós*”, a Ética chega à língua portuguesa através do latim “*ethicu*”, para significar o estudo dos juízos de apreciação que se referem à conduta humana suscetível de qualificação do ponto de vista do bem e do mal, seja relativamente à determinada sociedade, seja de modo absoluto. (FERREIRA, 2005)

Tradicionalmente, a Ética é entendida como um estudo ou reflexão científica ou filosófica, até mesmo teológica, sobre os costumes e as ações humanas. Também, é considerada como o estudo das ações ou dos costumes e da própria realização de determinado tipo de comportamento. (BARTON, 1984)

Enquanto ciência, pelo fato de abranger inúmeras áreas, ela poderia caracterizar-se como normativa ou descritiva, caso se referisse às normas de comportamento ou tratasse dos costumes, respectivamente.

As questões Éticas não podem ser separadas na prática, entretanto, para efeito didático, podem-se dividi-la teoricamente em dois campos: a) o dos problemas

gerais e fundamentais, como liberdade, consciência, valores, leis etc., e b) o dos problemas específicos, referentes à ética profissional, política, social, etc.

A Ética também se distingue de outros ramos do saber e de outros estudos do comportamento humano. Essas distinções, no entanto, não se separam, na prática, a ocorrência simultânea da Ética em várias dimensões. Por exemplo: os problemas Éticos que aparecem cotidianamente nas artes, quando se questiona sua utilização para o condicionamento das pessoas; nos mandamentos evangélicos, quando obriga o amor aos inimigos; ou ainda, nas relações, quando submete ou tenta submeter o homem ao exercício do puro dever, sem reconhecer a contrapartida do direito e, principalmente, sem respeitá-lo.

Uma vez que os padrões de comportamento vão se adequando à época vigente, um aspecto muito importante, porém, é o que se dá quanto à evolução dos costumes, que pressupõe um caráter provisório para a Ética. De qualquer maneira, em sua função descritiva, a Ética defende princípios universais e atemporais, apoiada tanto em estudos de antropologia cultural como em costumes tradicionais e, ainda, em geografias diferentes. Embora descritiva, ela não se limita ao retrato dos costumes, apresenta teorias que, por não se concentrarem em ideais humanos de grupos em particular, levam à validade universal, enquanto reflexão teórica.

Sócrates baseava sua Ética numa convicção pessoal, adquirida através da tentativa de compreender a justiça das leis. Já Immanuel Kant, muito tempo depois, buscava uma Ética de validade universal que se apoiasse apenas no princípio de que o dever obriga moralmente a consciência Moral livre e compromete a vontade genuína, que tem de agir de acordo com o dever. (SOCRATES, 470 a.C.) (KANT, 1936)

Partindo daí, ele chegou a uma Moral única para todos, que não se interessasse pelos valores exteriores, empíricos e históricos, que funcionasse como leis positivas, costumes e tradições. Se a Moral é a racionalidade do sujeito, este deve agir de acordo com o dever e por respeito a ele, isto é, porque é dever. E isso se torna o motivo válido da ação Moral.

Com relação à existência de uma Ética absoluta que transpusesse limites temporais e geográficos, Max Weber aponta que:

“essa Ética não poderia apresentar-se de uma forma simplista nem acessível a todos universalmente, até mesmo porque, traria implicações quanto à natureza dos valores, pois um povo valorizaria o trabalho, num certo ponto do mundo; outro valorizaria mais a abnegação (desinteresse, renúncia, desprendimento), em outro ponto. Haveria, então, a necessidade de uma teoria que pudesse atender, simultaneamente, à pretensão de universalidade e explicar as variações de comportamento, em diferentes formações culturais.” (WEBER, 1966)

Weber em seus estudos sobre a burocracia Pós-Revolução Industrial, identificou duas formas do comportamento humano, baseadas na racionalidade: a) a Ética da responsabilidade, ou racionalidade funcional, segundo a qual o comportamento humano é submetido às regras da organização a qual presta serviço, e b) a Ética do valor absoluto, ou racionalidade substancial, que tem por base a liberdade de pensamento e a inteligência do indivíduo como critérios para seu comportamento. (WEBER, 1966)

Para muitos pensadores da atualidade, o estudo da Ética, além de constituir uma das áreas mais difíceis da filosofia, também é aquela onde há mais despreparo. Perante isso, sugeriram várias propostas como a adoção de uma moral provisória, que cuidasse, inicialmente, das questões teóricas, resolvendo as práticas do jeito que desse. Outra, dizia simplesmente ignorar a Ética, cuidando apenas de assuntos técnicos como conseguir dinheiro, progredir profissionalmente etc. ou, quem sabe, deixar-se levar pelo sistema.

Mas, por mais que variem os enfoques filosóficos ou as condições históricas, algumas noções permanecem firmes, ainda que muito abstratas. Uma delas é a distinção do bem e do mal: agir eticamente é agir de acordo com o bem. A maneira como será definido esse bem é outra questão.

Com base no que Jorge Guilherme Frederico Hegel chamou de “eticidade”, três grandes momentos são encontrados, no que se refere à Ética hoje:

“a) em relação à família: questões da Ética do amor livre e definição da fidelidade. As transformações histórico-culturais exigem igualmente reformulações nas doutrinas tradicionais;

b) em relação à sociedade civil: os maiores problemas referem-se ao trabalho e à propriedade;

c) em relação ao Estado: as questões são mais ricas e complexas, dentre tantas, as leis e as declarações de direitos sem abusos.” (HENGEL, 1936)

Também inquieta muito à consciência Ética atual, um problema relativamente moderno, que recebeu o nome de “massificação”, ou um processo que não favorece a formação de uma consciência crítica, reforçando, ao contrário, a indiferença e o sentimento de impotência diante dos acontecimentos.

A consciência se manifesta na capacidade de decidir diante de possibilidades variadas, decorrentes de alguma ação que será realizada. No processo de escolha das condutas, avaliam-se os meios em relação aos fins, pesam-se o que será necessário para realizá-las, quais ações a fazer e que conseqüências esperarem. Os valores podem ser entendidos como padrões sociais ou princípios aceitos e mantidos por pessoas, pela sociedade, dentre outros.

Todavia, a convivência é uma necessidade e faz surgir a Moral, aquela reunião de regras que são destinadas a orientar o relacionamento dos indivíduos numa certa comunidade social.

Os Doutores Marco Segre e Cláudio Cohen do Departamento de Medicina Legal, Ética Médica e Medicina Social e do Trabalho (FMUSP), expõe que a pessoa não nasce Ética; sua estruturação Ética vai ocorrendo juntamente com o seu desenvolvimento. De outra forma, a humanização traz a Ética no seu bojo. (SEGRE, COHEN, 1988)

Muitos crêem que a eticidade (condição de vir a ser Ético), significa apenas a competência para ouvir o que o coração diz. Isso quer dizer apenas uma característica de sensibilidade emocional. Reserva-se para o ser Ético, apenas os que tiveram a capacidade de percepção dos conflitos entre o que o coração diz e o que a cabeça pensa, podendo-se percorrer o caminho entre a emoção e a razão, posicionando-se nesse percurso, onde considere mais adequada.

Outros alegam que o homem é um ser biológico (isto é, produto da natureza) e ao mesmo tempo um ser social (isto é, produto da cultura), resultando portanto um ser ambíguo, produto da natureza e da cultura. Assim, ele está sujeito às leis naturais e culturais, que muitas vezes são conflitantes, como por exemplo no caso dos desejos incestuosos (natural) e da proibição (cultural).

Da mesma maneira que o homem não nasce com a consciência do significado de família, o mesmo ocorre com os conceitos de Moral e de Ética, sendo eles absorvidos a partir da experiência de vida.

Freqüentemente, os termos Ética e Moral são empregados como sinônimos, mas entende-se que se reserva a esta última apenas o próprio fato Moral, enquanto o primeiro designa a reflexão filosófica do mesmo fato Moral.

O século XX trouxe uma reflexão de natureza ético-social, segundo a qual, no processo de massificação atual, a maioria talvez já não se comporte mais eticamente, na medida em que não há mais cidadãos conscientes.

Agora, diante de tantos acontecimentos trazidos à tona no âmbito do turismo, como por exemplo, o descomprometimento do turista junto ao meio ambiente, a exploração do turismo sexual em nosso litoral, tarifas aéreas diferenciadas, entre outros assuntos sobre o tema. Surge também a necessidade de criar valores éticos que servirão de referência para os empresários do setor de turismo, que por sua vez, formarão os valores e condutas de seus empreendimentos turísticos.

### **3.3 Ética no Setor de Turismo**

Nos empreendimentos turísticos, diante das perspectivas promissoras de desenvolvimento desse segmento, da proliferação de controvérsias inerentes a essa prosperidade e do aumento da sensibilidade da sociedade a determinadas questões (exemplo: preservação do meio ambiente, proteção do consumidor etc.), fica evidente a adequação e a necessidade de estudos que promovam o cruzamento da ética com o turismo, que poderão servir também como fortes balizadores para todos os agentes interessados no crescimento das atividades turísticas. Com efeito, ética constitui o respaldo filosófico sobre o qual são desenvolvidos os padrões de comportamentos e atividades. São desenvolvidos também, parâmetros sob o qual se analisam conceitos, perfis e relação de compatibilidade entre si, entre eles e com os empreendimentos.

Tanto a vida destes empreendimentos, quanto as relações sociais deles resultantes, calca-se em princípios que, por sua vez, servirão de base para o estabelecimento de normas de conduta e para o julgamento de uma associação entre eles.

Ao analisar o produto turístico e sua qualidade, não se deve apenas proceder inspirado em resultados econômicos e financeiros de decisões apenas especulativas e baixo nível de consciência profissional, que se reflete, dentre outros, no desencadeamento de conflitos, quando da avaliação com valores subjacentes ao indivíduo (viajante).

O universo das relações implica associar a ação política e Moral, entre o bem individual e o bem coletivo. Isto porque, a ordem considerada Ética reveste-se de um princípio de humanidade comum a qualquer época.

No que concerne à ação, Paul Ricoeur defende que “toda ação em um conjunto organizado deveria se assentar num triplo interesse: o interesse por si próprio, o interesse pelos outros e o interesse pelo empreendimento”. (RICOEUR, 1983)

O comportamento embasado apenas na Ética utilitária abriga relações que se desenvolvem sob os auspícios da instrumentalidade, logo, da objetividade e do interesse. Em outras palavras, essas relações têm como características a funcionalidade e o cálculo da racionalidade instrumental.

As diversas formas de se viver a Ética geram no indivíduo um sentimento de ambigüidade em sua avaliação conceitual sobre aquele princípio de humanidade presente em todos os tempos, levando ao entendimento de que há duas realidades ou dois princípios éticos ou, ainda, de que há dois códigos para a expressão de uma mesma ética. A experiência desse sentimento paradoxal leva a uma confusão ética, cujas conseqüências conduzem à descrença do sistema de um modo geral.

Nessa perspectiva, não se percebeu o custo social das atitudes, que pode ser observado nos três aspectos da ação de que falou Ricoeur: no âmbito do interesse por si próprio, esse custo representa a eliminação da visão do outro; no âmbito do interesse pelos outros, a perda da correspondência entre direitos e deveres, e no âmbito do interesse pela instituição, o desenvolvimento de uma ação imediatista que valoriza o curto prazo, enfraquecendo a ligação entre pessoal e o empreendimento. (RICOEUR, 1983)

Assim, qualquer evento pode ser sempre lido (ou interpretado) por meio do código da casa e da família (que é avesso à mudança e à história, à economia, ao individualismo e ao progresso) pelo código da rua (que é aberto ao legalismo

jurídico, ao mercado, à história linear e ao progresso individualista) e por um código do outro mundo (que focaliza a idéia de renúncia do mundo com suas dores e ilusões e, assim fazendo, tenta sintetizar os outros dois).

Os três códigos são diferenciados, mas nenhum deles é exclusivo ou hegemônico, em teoria. Na prática, porém, um desses códigos pode ter hegemonia sobre os outros, de acordo com o segmento ou categoria social a que a pessoa pertença.

Sob essa ótica, o sentimento de descrença para com o sistema pode ser representado pela inexistência de um sentido Ético que englobe os valores da casa, da rua e do outro mundo, ou, o interesse de si próprio, dos outros e da instituição. (RICOEUR, 1983).

Paulo Roberto de Mendonça Motta, sem explicitar a questão Ética, todavia subjacente às suas palavras, defende que referências à identidade dos empreendimentos podem ser observadas a partir das crenças, valores, mitos e símbolos coletivos, incorporados a sua missão e a seu comportamento. (MOTTA, 1997)

Enquanto o símbolo pode representar uma identidade do empreendimento e dos funcionários, os mitos podem ser resultados de um modelo construído unicamente de aspectos positivos, que por conseguinte, irão direcionar o comportamento do empreendimento ao longo do tempo.

São esses elementos que criam vínculos entre as pessoas e o empreendimento e, na ausência de um sentimento de pertencimento – porque há a ambigüidade dos princípios éticos, a repercussão sobre a integridade do empreendimento apresenta-se maculada pela falta de credibilidade.

Sob essa perspectiva, a Ética é considerada por alguns especialistas como um fundamento cultural da gestão. Nesse aspecto, pode identificar-se como a Ética da convicção e a Ética da responsabilidade, representadas, respectivamente, pela orientação da conduta para uma realização pessoal/social e pelo compromisso dessa mesma conduta.

Nesse sentido, grandes empresas possuem um código de ética baseado em crenças como o respeito, a igualdade, a qualidade, a responsabilidade, a discrição etc.

Após a apresentação do comparativo entre a Ética e a Moral e o mapeamento da evolução da Ética na sociedade, com citações de algumas reflexões filosóficas, bem como ter contextualizado a Ética no Setor do Turismo, emergiu a necessidade de fundamentar o convívio entre os agentes sociais e o empreendimento através de um Código de Ética.

## **4. CAPÍTULO III**

### **4.1 O que é um Código de Ética**

Um Código de Ética é um acordo explícito entre os membros de um grupo social, uma categoria profissional, um partido político, uma associação civil etc. Seu objetivo é explicitar como aquele grupo social, que o constitui, pensa e define sua própria identidade política e social; e como aquele grupo social se compromete a realizar seus objetivos particulares de um modo compatível com os princípios universais da Ética.

O Código de Ética começa pela definição dos princípios que o fundamentam e se articula em torno de dois eixos de normas: direitos e deveres. Ao definir direitos, o Código de Ética cumpre a função de delimitar o perfil do seu grupo. Ao definir deveres, abre o grupo à universalidade. Esta é a função principal de um Código de Ética. A definição de deveres deve ser tal que, por seu cumprimento, cada membro daquele grupo social realize o ideal de ser humano

O processo de produção de um Código de Ética deve ser ele mesmo já um exercício de Ética. Caso contrário, nunca passará de um simples código Moral defensivo de uma corporação.

A formulação de um Código de Ética deve, pois, envolver intencionalmente todos os membros do grupo social que ele abrangerá e representará. Isso exige um sistema ou processo de elaboração "de baixo para cima", do diverso ao unitário, construindo-se consensos progressivos, de tal modo que o resultado final seja reconhecido como representativo de todas as disposições Morais e Éticas do grupo.

A elaboração de um Código de Ética, portanto, realiza-se como um processo ao mesmo tempo educativo no interior do próprio grupo. E deve resultar num produto tal que Ele cumpra também uma função educativa e exemplar de cidadania diante dos demais grupos sociais e de todos os cidadãos.

O Código de Ética não tem força jurídica de lei universal. Mas deveria ter força simbólica para tal. Embora um Código de Ética possa prever sanções para os descumprimentos de seus dispositivos, estas sanções dependerão sempre da existência de uma legislação, que lhe é juridicamente superior, e por ela limitado.

Por essa limitação, o Código de Ética é um instrumento frágil de regulação dos comportamentos de seus membros. Essa regulação só será Ética se e quando o Código de Ética for uma convicção que venha do íntimo das pessoas.

Isso aumenta a responsabilidade do processo de elaboração do Código de Ética, para que ele tenha a força da legitimidade. Quanto mais democrático e participativo esse processo, maiores as chances de identificação dos membros do grupo com seu Código de Ética e, em consequência, maiores as chances de sua eficácia.

## **4.2 Código de Ética Profissional**

Barton ressalta que: “o princípio fundamental da Ética deve passar basicamente pelo “respeito ao ser humano”, como sujeito atuante e autônomo. Por essa razão, os Códigos de Ética das diferentes categorias de profissionais fincam-se, todos eles, nas mesmas bases conceituais”. (BARTON, 1984)

Condições como a de respeito à privacidade, à livre escolha do profissional por parte do cliente, do consentimento informado, permeiam todos esses estatutos legais. Eles devem ajustar-se, continuamente, às situações novas que a evolução científica e tecnológica nos apresenta, assim como as que o mercado exige.

Nas sociedades democráticas, os Códigos de Ética representam a consolidação dos princípios Éticos assumidos por uma sociedade. Considerando, entretanto, que os princípios são ajustáveis e mutáveis, temos que os códigos são habitualmente um pouco ultrapassados com relação ao pensar Ético, pois eles se referem às experiências passadas, recomendando-se, conseqüentemente, sua análise crítica e revisão periódica face à necessidade de se "olhar" para o presente, mapeando a demanda futura.

O professor Jost KRIPPENDORF, manifesta em seus estudos que o ensino do turismo esta voltado principalmente para a qualificação técnica, profissional e manual que prestigia a formação de especialistas e não atenta para a necessidade de se desenvolver um profissional com visão estratégica. Também comenta que, em comparação com outros ramos de atividades econômicas, o turismo apresenta um quadro de profissionais desqualificados. Consequentemente, acredita que é

necessário prover este setor de profissionais com formação competente e qualificada, alinhados com as necessidades contemporâneas e crescentes. (KRIPPENDORF, 1989)

Sua expectativa é que por meio de uma educação Ética seja possível formar profissionais com elevado preparo e espírito crítico, capazes de exercer um papel de precursores de uma revolução qualitativa nos serviços turísticos, assumindo compromisso com a construção de um turismo orientado para o ser humano e o meio ambiente.

Conclui ressaltando a necessidade de mudança de comportamento das organizações empresariais turísticas, que deverão preocupar-se, não só com o aprimoramento técnico de seus profissionais, mas também com a importância que começa a ser atribuída pelos consumidores às posturas éticas e responsáveis dessas organizações.

Essa situação não enseja uma posição antiética, mas sim uma situação específica na qual o profissional deverá adotar uma única posição. É como um advogado que defende seu cliente mesmo conhecendo sua culpa. E, nesses casos, mesmo que os atos praticados contrariem os interesses do Estado, este não é absoluto, nem infalível.

Cabe sempre, quando se fala em virtudes profissionais, mencionar a existência dos Códigos de Ética Profissional. As relações de valor que existem entre o ideal Moral traçado e os diversos campos da conduta humana podem ser reunidas em um instrumento regulador. É uma espécie de contrato de classe e os órgãos de fiscalização do exercício da profissão passam a controlar a execução de tal peça magna. Tudo deriva, pois, de critérios de condutas de um indivíduo perante seu grupo e o todo social. Tem como base as virtudes que devem ser exigíveis e respeitadas no exercício da profissão, abrangendo o relacionamento com usuários, colegas de profissão, classe e sociedade.

O interesse no cumprimento do Código passa, entretanto a ser de todos. O exercício de uma virtude obrigatória torna-se exigível de cada profissional, como se uma lei fosse, mas com proveito geral.

Cria-se a necessidade de uma mentalidade Ética e de uma educação pertinente que conduza à vontade de agir, de acordo com o estabelecido. Essa

disciplina da atividade é antiga, já encontrada nas provas históricas mais remotas, e é uma tendência natural na vida das comunidades.

É inequívoco que o ser tenha sua individualidade, sua forma de realizar seu trabalho, mas também o é que uma norma comportamental deva reger a prática profissional no que concerne a sua conduta, em relação a seus semelhantes.

Toda comunidade possui elementos qualificados e alguns que transgridem a prática das virtudes; seria utópico admitir uniformidade de conduta.

A disciplina, entretanto, através de um contrato de atitudes, de deveres, de estados de consciência, e que deve formar um Código de Ética, tem sido a solução, notadamente nas classes profissionais que são egressas de cursos universitários (turismólogos, médicos, advogados, etc.)

Uma ordem deve existir para que se consiga eliminar conflitos e especialmente evitar que se macule o bom nome e o conceito social de uma categoria. Se muitos exercem a mesma profissão, é preciso que uma disciplina de conduta ocorra.

### **4.3 Código Mundial de Ética para o Turismo**

O Código Mundial de Ética para o Turismo, elaborado pela World Tourism Organization - WTO (maior organização intergovernamental direcionada para o setor de viagens e turismo), em outubro de 1999, no Chile, indicando formas de princípios, busca ser uma espécie de referência para a atividade turística, podendo ser visto com um resumo de outros documentos e regulamentos publicados nos últimos anos. (WTO, 1999)

A instituição desse Código intenta, dentre outros objetivos, a perfeita ação e conduta do profissional da área de turismo. É noção instintiva que, em cada setor profissional, existem deveres éticos não só em relação aos demais colegas de classe, como também em relação aos clientes e/ou consumidores dos serviços prestados, faz-se mister que todo o profissional conheça plenamente tais obrigações antes de iniciar seu ofício.

Segundo a WTO, o Código tem por objetivo promover valores éticos comuns a toda humanidade. Adicionalmente, afirma que o desenvolvimento da

atividade turística deve processar-se em bases responsáveis respeitando as leis, o meio ambiente e a cultura das comunidades receptoras. Também, o Código condena com veemência as práticas de turismo sexual, especialmente aquelas que envolvem crianças ou adolescentes.

O Código aborda ainda, a necessidade das autoridades públicas proporcionarem a adequada proteção aos turistas, destacando que os profissionais do turismo devem comprometer-se a disponibilizar informações honestas, confiáveis e precisas aos consumidores-turistas.

O Código Mundial de Ética do Turismo cria um marco de referência para o desenvolvimento responsável e sustentável do Turismo Mundial no início do novo milênio. Face à previsão de que o Turismo Internacional quase triplicará o seu volume nos próximos vinte anos, os Membros da Organização Mundial do Turismo estão convencidos de que o Código Mundial de Ética do Turismo é necessário para ajudar a minimizar os efeitos negativos do turismo no meio ambiente e no patrimônio cultural, aumentando, simultaneamente, os benefícios para os residentes nos destinos turísticos.

O Código compreende nove artigos que enunciam as "regras do jogo" para os destinos, governos, operadores turístico, promotores, agentes de viagens, empregados e para os próprios turistas. O décimo artigo refere-se à resolução de litígios; sendo a primeira vez que um código deste tipo é dotado de semelhante mecanismo de aplicação.

O Código Mundial de Ética para o Turismo, cujo texto é reproduzido e comentado nas páginas seguintes, aspira a ser um documento vivo.

### **Artigo 1 – “O turismo aporta uma contribuição para o entendimento e o respeito mútuo entre povos e sociedades”**

De acordo com o Artigo acima citado, a compreensão e a promoção dos valores éticos comuns à humanidade, num espírito de tolerância e de respeito pela diversidade das crenças religiosas, filosóficas e morais, são ao mesmo tempo fundamento e consequência de um turismo responsável. Os agentes do desenvolvimento e os próprios turistas devem ter em conta as tradições e práticas sociais e culturais de todos os povos, incluindo as das minorias e populações autóctones, reconhecendo a sua riqueza.

As atividades turísticas devem conduzir-se em harmonia com as especificidades e tradições das regiões e países receptores, observando as suas leis, seus usos e costumes.

As comunidades receptoras de turistas por um lado, e os agentes profissionais locais por outro, devem aprender a conhecer e a respeitar os turistas que os visitam, e informar-se sobre os seus modos de vida, gostos e expectativas. A educação e a formação ministradas aos profissionais contribuem para um acolhimento hospitaleiro dos turistas.

As autoridades públicas têm por missão assegurar a proteção dos turistas e visitantes, bem como dos seus bens. Neste sentido, devem conceder especial atenção à segurança dos turistas estrangeiros, devido a sua particular vulnerabilidade. Assim devem disponibilizar meios específicos de informação, prevenção, proteção, seguro e assistência específica que corresponda às suas necessidades. Os atentados, agressões, raptos ou ameaças visando os turistas ou os trabalhadores da indústria turística, bem como as destruições voluntárias de instalações turísticas ou de elementos do patrimônio cultural ou natural, devem ser severamente condenadas e reprimidas, em conformidade com as respectivas legislações nacionais.

Os turistas e visitantes devem evitar, quando de seus deslocamentos, praticar atos criminosos ou considerados delituosos pelas leis do país visitado, bem como comportamentos considerados chocantes ou que firam as populações locais, ou ainda suscetíveis de atentar contra o meio ambiente local. Eles também, devem abster-se de todo o tráfico de drogas, armas, antiguidades, espécies protegidas, bem como de produtos ou substâncias perigosas ou proibidas pelas legislações nacionais.

Os turistas e visitantes têm a responsabilidade de obterem informações, antes mesmo da sua partida, sobre as características dos países que pretendem visitar. Devem ainda, ter consciência dos riscos em matéria de saúde e segurança inerentes a todo deslocamento para fora do seu meio habitual, e ter um comportamento de modo a minimizar estes riscos.

**Artigo 2 – “O turismo é um instrumento para a satisfação pessoal e coletiva”**

Nesse Artigo entende-se que o turismo, atividade geralmente associada ao repouso, à diversão, ao desporto, ao acesso à cultura e à natureza, deve ser concebido e praticado como meio privilegiado de desenvolvimento individual e coletivo. Praticado com a necessária abertura de espírito, constitui-se em um fator insubstituível de auto-educação, de tolerância mútua e de aprendizagem das diferenças legítimas entre povos e culturas, e da sua diversidade.

As atividades turísticas devem respeitar a igualdade entre homens e mulheres, devem tender a promover os direitos humanos e, especialmente, os particulares direitos dos grupos mais vulneráveis, especificamente as crianças, os idosos, os deficientes, as minorias étnicas e os povos autóctones.

A exploração dos seres humanos sob todas as suas formas, principalmente sexual, especialmente no caso das crianças, vai contra os objetivos fundamentais do turismo e constitui a sua própria negação. Portanto, e em conformidade com o Direito Internacional, ela deve ser rigorosamente combatida com a cooperação de todos os Estados envolvidos e sancionada sem concessões pelas legislações nacionais, quer dos países visitados, quer dos países de origem dos atores desses atos, mesmo quando estes são executados no estrangeiro.

Os deslocamentos por motivo de religião, de saúde, de educação e de intercâmbios culturais ou lingüísticos constituem formas particularmente interessantes de turismo que merecem ser encorajadas.

### **Artigo 3 – “O turismo é um fator de desenvolvimento sustentável”**

Pode-se dizer que o Artigo afirma que é dever de todos os agentes envolvidos no desenvolvimento turístico, salvaguardar o ambiente e os recursos naturais, na perspectiva de um crescimento econômico sadio, contínuo e sustentável, capaz de satisfazer eqüitativamente as necessidades e as aspirações das gerações presentes e futuras.

Todos os tipos de desenvolvimento turístico que permitam economizar os recursos naturais raros e preciosos, principalmente a água e a energia, e que venham a evitar, na medida do possível, a produção de dejetos, devem ser privilegiados e encorajados pelas autoridades públicas nacionais, regionais e locais.

Deve ser equacionada a distribuição no tempo e no espaço dos fluxos de turistas e de visitantes, especialmente a que resulta das licenças de férias e das

férias escolares, e buscar-se um melhor equilíbrio na frequência, de forma a reduzir a pressão da atividade turística sobre o meio ambiente e a aumentar o seu impacto benéfico na indústria turística e na economia local.

As infra-estruturas devem estar concebidas e as atividades turísticas programadas de forma a que seja protegido o patrimônio natural constituído pelos ecossistemas e a biodiversidade, e que sejam preservadas as espécies ameaçadas da fauna e da flora selvagens. Os agentes do desenvolvimento turístico, principalmente os profissionais, devem permitir que lhes sejam impostas limitações ou obstáculos às suas atividades quando elas sejam exercidas em zonas particularmente sensíveis: regiões desérticas, polares ou de altas montanhas, zonas costeiras, florestas tropicais ou zonas úmidas, propícias à criação de parques naturais ou reservas protegidas.

O turismo de natureza e o ecoturismo são reconhecidos como formas de turismo especialmente enriquecedoras e valorizadoras, sempre que respeitem o patrimônio natural e as populações locais se ajustem à capacidade de carga dos locais turísticos.

#### **Artigo 4 – “O turismo utiliza-se do patrimônio cultural da humanidade, contribuindo para o seu aprimoramento”**

Podemos abstrair desse Artigo que os recursos turísticos pertencem ao patrimônio comum da humanidade. As comunidades dos territórios onde eles se situam têm, face a eles, direitos e obrigações especiais.

As políticas e atividades turísticas serão desenvolvidas respeitando o patrimônio artístico, arqueológico e cultural, que devem ser preservados e transmitidos às gerações futuras. Uma atenção especial deve ser concedida à preservação e restauração dos monumentos, santuários e museus, bem como de locais históricos e arqueológicos, que devem estar abertos à frequência turística. Deve ser encorajado o acesso do público aos bens e monumentos culturais privados, respeitando-se os direitos dos seus proprietários, bem como aos templos religiosos, sem prejudicar as necessidades de culto.

Os recursos obtidos pela frequência dos locais e monumentos culturais devem ser empregados, pelo menos em parte, preferencialmente, na manutenção, salvaguarda, valorização e enriquecimento desse patrimônio.

A atividade turística deve ser concebida de forma a permitir a sobrevivência e o desenvolvimento de produções culturais e artesanais tradicionais, bem como do folclore, e que não provoque a sua padronização e empobrecimento.

**Artigo 5 – “O turismo gera benefícios para as comunidades e países receptores de visitantes”**

Assim sendo as populações e comunidades locais devem estar associadas às atividades turísticas e participar equitativamente nos benefícios econômicos, sociais e culturais que geram, e sobretudo na criação de empregos diretos ou indiretos resultantes.

As políticas turísticas devem ser conduzidas de tal forma que contribuam para a melhoria do nível de vida das populações das regiões visitadas e respondam às suas necessidades. A concepção urbanística e arquitetônica e o modo de exploração das estâncias e alojamentos turísticos devem visar a sua melhor integração no contexto económico e social local. Em caso de igualdade de competências, deve ser dada prioridade à contratação de mão-de-obra local.

Uma particular atenção deve ser dada aos problemas específicos das zonas costeiras, bem como às zonas rurais e serranas, frágeis, onde o turismo representa, muitas vezes, uma das raras oportunidades de desenvolvimento face ao declínio das tradicionais atividades económicas.

Os profissionais do turismo, especialmente os investidores, devem, conforme regulamentação estabelecida pelas autoridades públicas, proceder a estudos sobre o impacto dos seus projetos de desenvolvimento em relação ao entorno e aos meios naturais existentes. Devem, na mesma forma prestar informações quanto aos seus futuros programas e aos impactos previstos, com a maior transparência e objetividade requerida, abrindo-se ao diálogo, nessas matérias, com as populações interessadas.

**Artigo 6 – “O turismo implica obrigações para todos os atores que interagem no setor”**

De grande importância, esse Artigo direciona os agentes profissionais do turismo a terem por obrigação fornecer aos turistas uma informação objetiva e sincera sobre os destinos, as condições de viagem, de receptivo e de estadia. Devem ainda assegurar uma transparência perfeita das cláusulas dos contratos

propostos aos seus clientes, tanto no que se refere a sua natureza, preço e qualidade dos serviços que se comprometem fornecerem, como das contrapartidas financeiras que lhes incumbem em caso de ruptura unilateral, por sua parte, dos referidos contratos.

Os profissionais do turismo, quando lhes couber, irão dar assistência, em cooperação com as autoridades públicas, quanto à segurança, prevenção de acidentes, proteção sanitária e higiene alimentar dos que recorrerem aos seus serviços. Zelarão pela existência de sistemas de seguro e de assistência apropriados. Da mesma forma, aceitam a obrigação de prestar contas, segundo as modalidades previstas nas regulamentações nacionais e, se necessário, pagar uma indenização eqüitativa no caso do não cumprimento de suas obrigações contratuais.

Os profissionais do turismo, enquanto deles depender, contribuirão para o pleno desenvolvimento cultural e espiritual dos turistas e permitirão o exercício de suas práticas religiosas durante os deslocamentos.

As autoridades públicas dos Estados de origem e dos países de destino, em coordenação com os profissionais interessados e suas associações, zelarão pelo estabelecimento de mecanismos necessários ao repatriamento dos turistas, no caso do não cumprimento das empresas organizadoras de suas viagens

Os Governos têm o direito - e o dever -, especialmente em caso de crise, de informar aos seus cidadãos das condições difíceis, e mesmo dos perigos que eles possam encontrar, por ocasião de seus deslocamentos ao exterior.

A imprensa, sobretudo a imprensa especializada em turismo, e os outros meios de comunicação, incluindo os modernos meios de comunicação eletrônica, devem fornecer uma informação honesta e equilibrada sobre os acontecimentos e situações suscetíveis de influência na freqüência turística. Igualmente, devem ter por missão o fornecimento de indicações precisas e fiáveis aos consumidores de serviços turísticos. As novas tecnologias de comunicação e o comércio eletrônico devem ser desenvolvidos e utilizados para esse fim, não devendo, de forma alguma, assim como a imprensa e os outros meios de comunicação, incentivar o turismo sexual.

### **Artigo 7 “O turismo é um direito de todos”**

Desse modo, a possibilidade de acesso direto e pessoal à descoberta das riquezas de nosso mundo constituirá um direito aberto, igualmente, a todos os habitantes do planeta. A participação cada vez mais ampla no turismo nacional e internacional deve ser considerada como uma das melhores expressões possíveis do crescimento contínuo do tempo livre, e não deve ser dificultada.

O direito ao turismo para todos deve ser visto como consequência ao direito ao descanso e aos tempos livres , e, em particular, a uma razoável limitação da duração do trabalho e licenças periódicas pagas.

O turismo social, sobretudo o turismo associativo que permite o acesso da maioria dos cidadãos ao lazer, às viagens e às férias, deverá ser desenvolvido com o apoio das autoridades públicas.

O turismo das famílias, dos jovens e estudantes, das pessoas idosas e dos deficientes deverá ser encorajado e facilitado.

### **Artigo 8 – “O turismo significa liberdade de movimentos”**

Só assim os turistas e visitantes se beneficiarão, respeitando-se o Direito Internacional e as legislações nacionais, da liberdade de circulação, quer no interior do seu país, quer de um Estado para outro, em conformidade com o artigo 13 da Declaração Universal dos Direitos Humanos; e poderão ter acesso às zonas de trânsito e de estada, bem como aos locais turísticos e culturais, sem exageradas formalidades e sem discriminações.

Os turistas e visitantes devem ter reconhecida à faculdade de utilizar todos os meios de comunicação disponíveis, interiores ou exteriores, devem beneficiar-se de um pronto e fácil acesso aos serviços administrativos judiciários e de saúde locais, bem como ao livre contato com as autoridades consulares do seu país de origem, em conformidade com as convenções diplomáticas vigentes.

Os turistas e visitantes serão beneficiados com os mesmos direitos dos cidadãos do país visitado quanto à confidencialidade dos dados e informações pessoais que lhes respeitem, sobretudo as armazenadas sob forma eletrônica.

Os procedimentos administrativos do cruzamento de fronteira, estabelecidos pelos Estados ou resultantes de acordos internacionais, como os

vistos, ou as formalidades sanitárias e alfandegárias, devem ser adaptados de modo a facilitar ao máximo a liberdade de viajar e o acesso do maior número de pessoas ao turismo internacional. Os acordos entre grupos de países visando harmonizar e simplificar tais procedimentos devem ser encorajados. Os impostos e os encargos específicos que penalizem a indústria turística e atentem contra a sua competitividade turística, devem ser progressivamente eliminados ou reduzidos.

**Artigo 9 – “O turismo é um direito fundamental de trabalhadores e empreendedores”**

A premissa refere-se aos direitos fundamentais dos trabalhadores assalariados e autônomos da indústria turística e das atividades afins devem ser assegurados pelas administrações, quer dos Estados de origem, quer dos países de destino, com especial atenção, tendo em vista as limitações específicas vinculadas à sazonalidade da sua atividade, à dimensão global de sua indústria e à flexibilidade muitas vezes imposta pela natureza do seu trabalho.

Os trabalhadores assalariados e autônomos da indústria turística e das atividades afins têm o direito e o dever de adquirir uma formação ajustada, inicial e contínua. A eles será assegurada uma proteção social adequada e a precariedade do emprego deve ser limitada ao máximo possível. Deverá ser proposto aos trabalhadores sazonais do setor um estatuto especial, visando a sua proteção social.

Toda a pessoa física e jurídica, sempre que demonstrar possuir as disposições e qualificações necessárias, deve ser reconhecido o direito de desenvolver uma atividade profissional no âmbito do turismo, de acordo com a legislação nacional vigente. Os empresários e os investidores - especialmente das pequenas e médias empresas - devem ter reconhecido o livre acesso ao setor turístico com um mínimo de restrições legais ou administrativas.

As trocas de experiência oferecidas aos quadros de trabalhadores de diferentes países, assalariados ou não, contribuem para o desenvolvimento da indústria turística mundial. Assim, devem ser incentivadas sempre que possível, de acordo com as legislações nacionais e as convenções internacionais aplicáveis.

Fator insubstituível de solidariedade no desenvolvimento e de dinamismo nas trocas internacionais, as empresas multinacionais da indústria turística não devem abusar das situações de posição dominante que por vezes detém. Estas

devem evitar tornarem-se modelos culturais e sociais artificialmente impostos às comunidades receptoras de fluxos turísticos. Em troca da liberdade de investir e operar comercialmente, que lhes deve ser plenamente reconhecida, devem comprometer-se com o desenvolvimento local evitando, pelo repatriamento excessivo dos seus benefícios ou pelas importações induzidas, reduzir a contribuição que dão às economias de onde estão instaladas.

A colaboração e o estabelecimento de relações equilibradas entre empresas dos países emissores e receptores contribuem para o desenvolvimento sustentável do turismo e para uma distribuição eqüitativa dos benefícios do seu crescimento.

**Artigo 10 – “Todos, agentes públicos e privados, devem se comprometer a implementar o Código Mundial de Ética para o Turismo”**

Finalmente vale destacar aqui o comprometimento dos setores públicos e privados no desenvolvimento turístico, onde deverão cooperar na aplicação dos presentes princípios, além de zelar pelo controle da sua efetivação.

Os agentes do desenvolvimento turístico reconheceram o papel dos organismos internacionais, na primeira linha da qual a Organização Mundial do Turismo, e das organizações não governamentais competentes em matéria de promoção e desenvolvimento do turismo, na proteção dos direitos humanos, do meio ambiente e da saúde, respeitando os princípios gerais do Direito Internacional.

O Código Mundial de Ética do Turismo cria um marco de referência para o desenvolvimento responsável e sustentável do Turismo Mundial no início do novo milênio. O seu texto inspirou-se em numerosas declarações e códigos profissionais, tendo por finalidade promover um turismo responsável e sustentável, acessível a todos, no exercício do direito que qualquer pessoa tem de utilizar o seu tempo livre em lazer ou viagens e no respeito pelas escolhas sociais de todos os povos.

Existem no Brasil situações ou casos que reportam ao não cumprimento desse Código, ou seja, a quebra por completo de toda uma estrutura Ética fundamentada para o bom relacionamento do Turismo com seus direitos e deveres. Assim, buscaremos adiante apontar alguns modelos de comportamento antiético no setor.

## 5. CAPÍTULO IV

### 5.2 Reportagens sobre práticas antiéticas que afetam o turismo brasileiro

No âmbito do Trabalho e de forma a demonstrar ações antiéticas de profissionais da área do turismo, foram incluídas matérias obtidas junto a jornais, revistas, internet em outros meios de divulgação da mídia.

*Limites éticos no turismo Várzea Grande, 07/08/2003. "Na última semana, a cidade do Rio de Janeiro, foi palco de mais um lamentável episódio de violência contra o turista estrangeiro". Um alemão de 59 anos foi assassinado a caminho do Cristo Redentor.*

*Uma péssima notícia para a nossa combalida indústria do turismo, que investiu no ano passado, 10 milhões de dólares na promoção das belezas brasileiras no exterior.*

*Na revista Veja, em sua última edição, publicou o resultado de uma pesquisa sobre o nível de risco para executivos em 300 cidades do mundo, onde aponta São Paulo e Rio de Janeiro no nível 5, juntamente com Cali e Medellín da Colômbia . No nível 6 estão Bogotá (Colômbia) e Bagdá (Iraque).*

*Nos últimos dois anos, os navios de cruzeiros marítimos, fizeram uma média de 100 viagens por ano à costa brasileira, número pequeno, comparado com uma única cidade do México, Cancun, que recebe anualmente cerca de 1.400 embarcações de grande porte.*

*"Depois dos episódios das balas perdidas, assaltos a turistas e o fechamento do comércio pelos traficantes cariocas, o número de cruzeiros que incluem o Brasil em sua rota, caíram pela metade".*

No nosso entendimento, como se não bastassem todos esses lamentáveis episódios que maculam a imagem do Brasil no exterior, temos agora que conviver com uma nova forma de turismo que vem crescendo nos últimos meses: o Reality Tourism. Trata-se de uma modalidade de turismo, promovido por agentes no exterior, que tem como objetivo trazer turistas estrangeiros para conhecer de perto nossas mazelas sociais (Favelas, organizações criminosas, movimentos sociais organizados e regiões de miséria dos subúrbios das grandes capitais brasileiras).

Alguns turistas, participam durante um determinado período, de manifestações e acampamentos do MST ou de movimentos Sem Teto, além de visitarem bairros pobres para conhecerem a realidade e a criatividade do brasileiro, sobrevivendo em meio a gambiarras de energia elétrica, falta de saneamento básico, e saúde pública precária.

Nosso país já é mundialmente conhecido, juntamente com a Tailândia, como um paraíso do turismo sexual, praticado na maioria das vezes por menores de idade.

Não podemos contribuir e permitir que esses segmentos do turismo prosperem em nosso país. Esse tipo de exploração turística não nos interessa e deve ser combatido pelas autoridades, órgãos competentes e por todos que trabalham com a atividade turística.

Querer aproveitar da imensidão de dólares que advém dessas atividades e que contribuem para a balança comercial e para os negócios no Brasil, seria um erro estratégico, uma visão tacanha e mesquinha para o turismo em nosso país. Legalidade, ética e honestidade, são conceitos que devem caminhar de mãos dadas com qualquer atividade, principalmente no turismo.

Cerca de 92% das mulheres exploradas sexualmente são negras - 17/05/04 – “As regiões Norte e Nordeste do país, rotas de milhares de turistas nacionais e estrangeiros, são marcadas também pela crescente exploração sexual, principalmente o turismo sexual infanto-juvenil. Uma pesquisa realizada pela ONG Coletivo Mulher Vida, em 2003, na cidade de Recife/PE, reunida no livro “Turismo Sexual, Tráfico e Imigração: O Que Nós Temos a Ver com Isso?”, mostra que a prostituição ocorre cada vez mais cedo: em 1994, 41% das garotas de programa da praia de Boa Viagem - um dos locais com maior concentração de prostitutas na cidade - tinham menos de 18 anos; agora, 49% começam antes dos 15.

## GRÁFICO 1

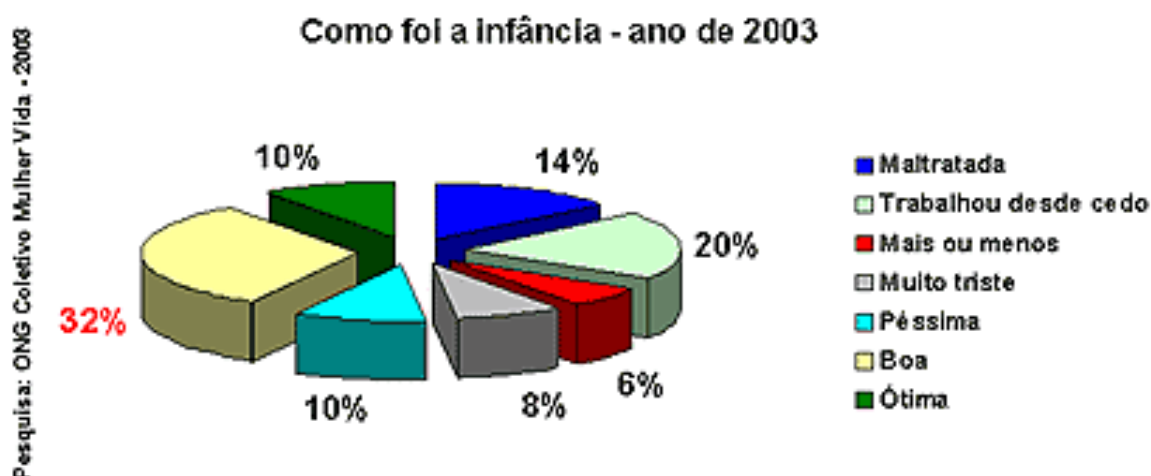


Título: Idade das Pessoas Entrevistadas. Fonte: ONG Coletivo Mulher Vida – 2003

*Quase a totalidade delas (92%) são negras e acabaram saindo de casa devido a problemas de relacionamento com os familiares. A vida destas mulheres é também marcada pela violência: 48% foram vítimas de violência sexual e 52% de ordem física. Enquanto em 1994, 80% das jovens conheciam estrangeiros por meio de amigas, em 2003, apenas um passeio pela praia (52%) já é motivo para um contato mais próximo com os turistas.”*

Além disso, apesar do número de mulheres que vão se prostituir na Europa ter diminuído - passou de 55% para 26% - não significa que os programas sexuais com estrangeiros também tenham caído. Para a entidade, isso prova que são os turistas que estão vindo mais para o Brasil.

## GRÁFICO 2



Título: Como foi a Infância – ano 2003. Fonte: ONG Coletivo Mulher Vida – 2003

Existe um mito no exterior de que as mulheres afro-descendentes são quentes, feitas para o sexo. Isso é um absurdo. Eu ainda escuto me perguntarem: 'O que é que a baiana tem?'. Eu digo: 'Tudo o que se ouviu é boato'. Existem também algumas empresas de turismo não sérias que fazem essa propaganda lá fora. A cara do Brasil no exterior é uma mulher negra, de biquíni e no sambódromo, explica a socióloga e pesquisadora do tema, Marlene Vaz.

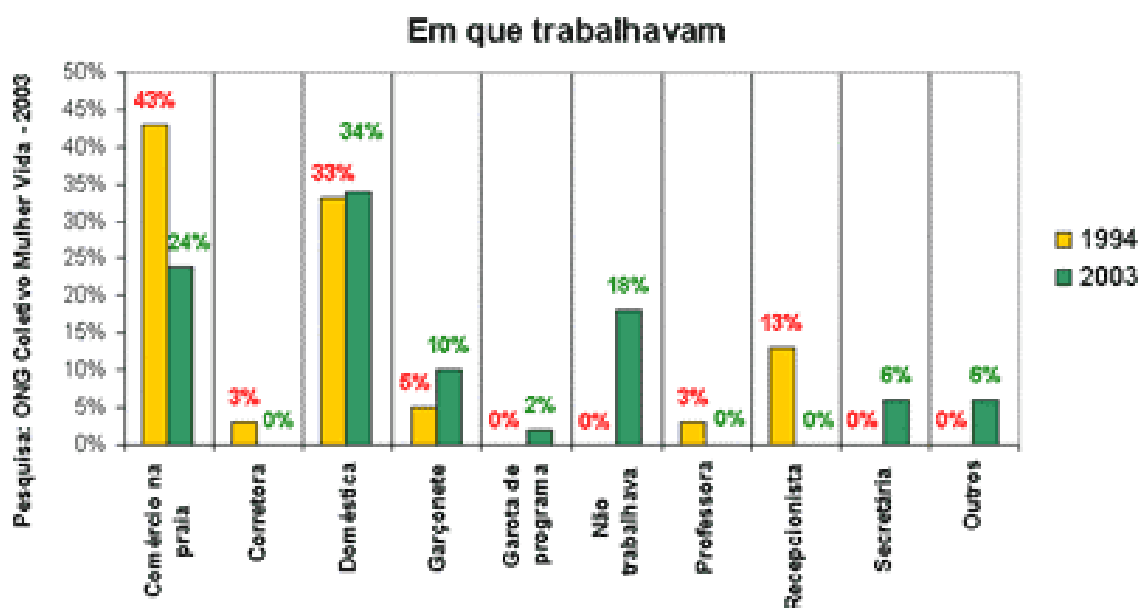
A situação não é diferente em outras cidades nordestinas. Em Natal/RN, as ONGs que lutam pelo combate ao abuso e exploração sexual acreditam que o cenário também se repita na cidade. Tem aumentado muito os investimentos em turismo e o município está crescendo, mas falta infra-estrutura. Os números de vôos fretados, na sua maioria de homens solteiros, também têm crescido. Isso deixa as nossas crianças ainda mais expostas à exploração. Temos que prevenir, comenta Ana Paula Felizardo, presidente da ONG Resposta - Responsabilidade Social Posta em Prática, criada em 2002.

A ONG surgiu a partir de um trabalho com resultados positivos realizado pela Casa Renascer, organização não-governamental que atende crianças e adolescentes em situação de risco pessoal e social, o Banco do Nordeste e a Universidade Potiguar. Juntas as entidades, em parceria com o governo do Estado e a prefeitura de Natal, além de ONGs, entidades de classe e universidades, criaram

em agosto de 2001, o Código de Conduta do Turismo Contra a Exploração Sexual Infanto-Juvenil.

O documento é o primeiro do gênero no país e passou a vigorar oficialmente em 2002. *“O código visa regular a conduta ética de empresas ligadas à atividade turística, com relação à exploração sexual de crianças e adolescentes. O documento está de acordo com a Constituição Federal, o Estatuto da Criança e do Adolescente e demais convenções, pactos e tratados internacionais. Hoje, 27 empresas já aderiram ao código e mais 30 estão em fase de implantação. Um Comitê Permanente de Monitoramento, composto pelo Ministério da Justiça, Conselhos Tutelares, empresas de Turismo, entre outras instituições, visitam as empresas e verificam se as suas ações estão de acordo com as leis de proteção à criança e ao adolescente. As empresas que aderem ao código recebem o selo Paulo Freire de Ética no Turismo, válido por dois anos.”*

### GRÁFICO 3



Título: Em que Trabalham. Fonte: ONG Coletivo Mulher Vida – 2003

A ONG Resposta hoje é a responsável por acompanhar a certificação das empresas e outras atividades, como a campanha "Turismo Sexual Infanto-Juvenil, Não Dá para Maquiar", realizada no Aeroporto Internacional Augusto Severo, em parceria com Infraero, Polícia Federal, Ministério Público, entre outras entidades. A campanha procura conscientizar o turista sobre o problema e é intensificada

principalmente no Carnaval e no verão - julho e depois de dezembro a março. O trabalho de mobilização se estende às universidades e faculdades locais que oferecem cursos de formação de Turismo. Para isso foi criado o Pacto Universitário Contra a Exploração de Crianças e Adolescentes no Turismo, que possibilitará desenvolver ações com a comunidade acadêmica, garantindo assim a sensibilização dos futuros operadores do turismo local.

#### GRÁFICO 4



Título: O que elas esperam da vida. Fonte: ONG Coletivo Mulher Vida – 2003

Os taxistas também são alvos da atuação da ONG. Mais de 140 taxistas participaram de aulas sobre o tema, durante o curso de formação. "Eles são os profissionais que têm contato direto com as garotas que estão se prostituindo e os turistas clientes. Orientamos que eles, ao se depararem com uma situação dessa, se recusem a aceitar o trabalho ou então denuncie o motel ao qual o casal foi visto", explica Ana Paula.

Em 2003, conforme reportagem citada anteriormente, a ONG Resposta desenvolveu ainda um trabalho junto à Escola de Polícia, a fim de combater a impunidade. Na opinião da presidente da ONG, além da justiça no país não ser eficaz no combate à exploração sexual, faltam delegacias e varas especiais para cuidar do assunto. Não temos dados concretos para avaliar se o Estado está realmente na rota, mas se não for feito algo a respeito, com certeza vamos fazer parte deste quadro rapidamente. As praias estão tomadas por crianças se

prostituindo. Para que o trabalho possa ser mais amplo, a Casa Renascer está desenvolvendo o projeto de pesquisa "Exploração e Turismo Sexual Infante-Juvenil na Cidade do Natal - Para Além da Exclusão Social: Identidades e Sexualidades", que deve ser concluído ainda este ano.

26/01/2006 - 19h50m Diário de S.Paulo - SÃO PAULO – “Sete companhias aéreas foram autuadas e sete notificadas pelo Procon/Guarulhos por apresentarem atrasos no horário de saída e chegada de vôos, durante fiscalização realizada hoje, das 9h às 12h, no Aeroporto de Cumbica. Foram constatadas 31 irregularidades, sendo 19 em decolagens e 12 na chegada de vôos. Entre as empresas autuadas estão: TAM, com atraso em nove vôos; Varig, em dez; Lufthansa, em quatro; Gol, em dois; Aerolineas Argentinas, e as demais empresas - Aerolineas Argentinas, Air Canada, LanChile, BRA, Passaredo e Iberia - com um vôo atrasado cada.”

Conforme reportagem acima, as notificadas para prestação de esclarecimentos são: Lufthansa, Iberia, Varig, TAM, Passaredo, LanChile e Aerolineas Argentinas. O critério para a autuação levou em conta os atrasos acima de duas horas e para a notificação, os atrasos entre 30 minutos até duas horas.

25/10/2001 - Agência é obrigada a embarcar cliente da Soletur, diz Procon  
JANAINA FIDALGO da Folha de São Paulo – “O Procon (Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor) de São Paulo orienta os clientes da Soletur, que teve sua falência decretada pela 8ª Vara de Falências e Concordatas do Rio, a procurarem as agências onde negociaram suas viagens para não perderem o dinheiro nem o pacote. “As agências têm de absorver, por lei, este tipo de problema. Não podem se eximir da responsabilidade alegando desconhecimento. Quem comercializa e quem fornece os pacotes são solidariamente responsáveis”, disse a técnica de serviços do Procon-SP Maria Cecília Rodrigues.

Segundo o Procon, clientes que compraram viagens diretamente nas agências da Soletur têm de procurar a entidade para registrar uma reclamação. Como as lojas da Soletur estão fechadas, a única chance de esclarecer dúvidas sobre a situação de viagens é pelo telefone. Os clientes que pagaram o pacote à vista e que, mesmo após tentar contato com a agência não conseguirem embarcar, mas não quiserem desistir da data marcada previamente, a única alternativa é

*comprar outro pacote e recorrer depois para conseguir o reembolso da viagem não realizada. "Quem quiser viajar de qualquer jeito deve guardar os comprovantes e pleitear não só o valor que desembolsou quanto uma indenização por perdas e danos", afirma Maria Cecília.*

*Quem parcelou o pagamento do pacote deve, de acordo com o Procon-SP, interrompê-lo e registrar um boletim de ocorrência para que os direitos sejam resguardados. No registro, deve constar que a empresa faliu e que o serviço não foi prestado. A medida evita problemas futuros com protestos.*

*De acordo com Maria Cecília, o Procon-SP espera que o segmento de turismo se una para absorver o impacto causado pela falência da Soletur, para que, desta forma, o consumidor sofra menos. "As associações, agências e companhias devem se posicionar para evitar o prejuízo que a Soletur pode causar aos seus clientes", disse."*

Desse modo, prever com antecedência a falência de uma operadora de turismo do porte da Soletur, que era uma das maiores do Brasil, é impossível, segundo o Procon. "Quanto à isso não há como se precaver", afirmou Maria Cecília. Segundo o Procon-SP, certos cuidados podem ser tomados para que o consumidor evite os problemas mais comuns. Analisar atentamente o contrato de prestação de serviço, pesquisar se a empresa é idônea, pegar referências com clientes que já utilizaram os serviços da operadora e consultar o cadastro de reclamações que envolvem o nome da prestadora são medidas indispensáveis. "Tudo que for pactuado entre o cliente e a empresa deve constar do contrato. Não compre por impulso e analise bem as cláusulas rescisórias", afirma a técnica de serviços do Procon.

14/09/2005 – Folha de São Paulo - PF promove operação contra emigração ilegal de brasileiros – *"Investigações acerca de um suposto esquema de emigração ilegal de brasileiros culminaram nesta quarta-feira em uma operação que está sendo promovida pela PF (Polícia Federal) em Santa Catarina. O principal destino das vítimas envolvidas seria os Estados Unidos. Pelo menos 21 pessoas foram presas no município de Criciúma, considerado base da quadrilha, e nos Estados de Minas Gerais e Espírito Santo. Outras oito estão sendo procuradas no exterior, com a ajuda da Interpol --polícia internacional.*

*Durante as buscas, agentes da PF localizaram um laboratório de falsificação de documentos, em Criciúma. Teriam sido apreendidos no local passaportes falsos, dezenas de carimbos, formulários não-preenchidos para imigração de diversos países, selos de alfândegas, diplomas não-preenchidos de cursos supletivos, centenas de declarações de imposto de renda, formulários de extratos do Banco do Brasil, máquinas datilográficas e computadores. Os documentos --particulares e públicos-- eram usados principalmente na obtenção de vistos de entrada nos EUA, de acordo com a PF.*

*Também seriam realizadas falsificações de passaportes da comunidade européia. Entre eles estão funcionários de agências de turismo e empresários, além dos chamados "coiotes", responsáveis por guiar os imigrantes na travessia entre o México e o território americano. Foram denúncias de imigrantes que acabaram sendo abandonados pelos aliciadores, extorquidos ou mantidos em cárcere privado que levou a PF a investigar o esquema e organizar a operação, chamada "Bye Bye, Brasil".*

Nesse sentido, os presos deverão ser indiciados pelos crimes de formação de quadrilha, falsificação de documento público e particular, estelionato, sonegação fiscal, crime contra o sistema financeiro e lavagem de dinheiro.

De acordo com a PF, a região de Criciúma é explorada há anos por duas organizações criminosas. De lá teriam saído 70 mil brasileiros com destino a Boston, nos EUA, que pagaram de R\$ 2 mil a R\$ 30 mil para obter toda a documentação falsificada. Cada suposto integrante do esquema exercia uma função específica.

Os funcionários de agências de turismo preenchiam passagens com os dados falsos do interessado e elaboravam roteiros, permitindo o uso alternado dos documentos falsos --fabricados por outros integrantes. Depois de serem colocados aos cuidados dos "coiotes", os imigrantes ainda contavam com um grupo responsável pela recepção deles. Os destinos mais procurados seriam os EUA, Inglaterra e Canadá.

## 6. CAPÍTULO V

### 6.1 Conclusão

Com base nas matérias apresentadas, tem-se que o tema Ética mostra-se como uma questão muito polêmica, dada a sua abrangência e ligação com o campo da Moral, assim como pela larga discussão filosófica que se faz a seu propósito. A devida aplicação da Ética tem erguido, com consistência, vários impérios, inclusive, econômicos. O caminho inverso, também é verdadeiro, tem destruído impérios e governos, causando prejuízos irreparáveis às sociedades, tanto no curto como no longo prazo.

Mas a Ética não basta como teoria, nem como princípios gerais acordados pelas nações, povos, religiões etc. Nem basta que as Constituições dos países reproduzam esses princípios (como a Constituição Brasileira o fez, em 1988).

É preciso que cada cidadão e cidadã incorporem esses princípios como uma atitude prática diante da vida cotidiana, de modo a pautar por eles seus comportamentos. Isso traz uma consequência inevitável: freqüentemente o exercício pleno da cidadania (Ética) entra em colisão frontal com a Moral vigente... Até porque a Moral vigente, sob pressão dos interesses econômicos e de mercado, está sujeita as freqüentes e graves degenerações.

Sente-se então a urgência de resgatar a Ética “enquanto referência à capacidade humana de ordenar as relações a favor de uma vida digna”. Sente-se a imperiosa necessidade de redescobrir a Ética e auscultar os caminhos que ela vai apontar; permitindo, assim, o avanço que se necessita, sem desconsiderar o passado em seus valores Éticos fundamentais.

Ética, é hoje mobilizadora do humano, do que há de vital, englobando toda a natureza. Simplesmente porque ela se distingue pelo seu caráter crítico e reflexivo na sistematização dos valores e das normas, tendo o papel de investigá-los e depurá-los para que possam inspirar, guiar e servir da melhor forma possível a vida humana, tendo em vista a sua realização.

Em um mundo caracterizado por uma nova ordem econômica internacional, novas tecnologias e forte competitividade em mercados atingidos pelo desemprego, o profissional de turismo tem de se impor pela competência e pela eficiência. É necessário também que esse profissional tenha uma postura ética e não subestime

a capacidade e as aptidões dos outros profissionais, graduados em diversos cursos superiores e que disputam empregos no turismo. O setor é extremamente mutável, dinâmico e, no caso do Brasil, ainda bastante instável.

Neste processo todos os agentes do desenvolvimento turístico - administrações nacionais, regionais e locais, empresas, associações profissionais, trabalhadores do setor, organizações não-governamentais e outros organismos da indústria turística - bem como as comunidades receptoras, os órgãos de informação e os próprios turistas, exercem responsabilidades diferenciadas, mas interdependentes, na valorização individual e social do turismo, e que a identificação dos direitos e deveres de cada um contribuirá para a realização deste objetivo;

Vale registrar que a idéia de viajar vem penetrando de tal forma na mente do homem moderno que, cada vez mais, se fortalece como uma conquista, um direito, uma possibilidade, um consumo. Pode-se afirmar que "a viagem é hoje um dos grandes consumos criados no contexto da sociedade através dos meios de propagação coletiva, sobretudo os meios de comunicação de massa eletrônicos"

Enfim, o intento do trabalho de abordar a noção de Ética sem encerrar a discussão em torno dos conceitos que a sustentam, detém o escopo de tentar fazer compreender serem estes capazes de oferecer uma visão mais aprofundada sobre a questão, levando a uma reflexão capaz de gerar a consciência de que a falta de Ética por profissionais da área do turismo, pode causar graves prejuízos não somente a empresas, mas também a nações de um modo geral, principalmente no atual sistema globalizado em que vivemos.

A reflexão em torno a Ética ainda não é uma preocupação que mobiliza a maioria dos agentes que estão envolvidos com as exigências do setor. Todavia, a presença de um Código de Ética dos profissionais da área indica que já começa a emergir algum sinal de que determinados grupos nesse segmento estão sintonizados com as novas tendências.

Percebemos que as alterações de patamar Ético que estão ocorrendo no macroambiente já estão refletindo-se no plano de turismo brasileiro, e revelam que está em curso um processo de incorporação gradativa de valores éticos às práticas turísticas. Entretanto, como toda mudança de cultura, a evolução não se faz de forma linear, apresentando recuos e avanços naturais nesse tipo de transição. Para

que tudo isso possa se realizar, o ser humano necessita fundar-se na Ética e revestir-se da justiça.

Como dizia Aristóteles: *“O homem, quando Ético, é o melhor dos animais; mas separado da lei e da justiça é o pior de todos”*.

## 7. REFERÊNCIAS

### 7.1 BIBLIOGRÁFICAS

- ARAUJO, Cíntia Möller, *Ética e qualidade no turismo do Brasil*, Atlas, 2003.
- Barton WE, Barton GM. *Ethics and law in mental health administration*, New York: International Universities, 1984.
- CÓDIGO MUNDIAL DE ÉTICA PARA O TURISMO, WTO, 1999.
- COHEN C., SEGRE M, *O ser biopsicossocial*. In: FORTES JR, A., editor. *Psiquiatria e Medicina Interna*. São Paulo: Asturias, 1988: p.145-50.
- COMTE, Augusto, *Opúsculos de Filosofia Social*, Paris: (1816-1828).
- FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda,. *Mini Dicionário da Língua Portuguesa*, Curitiba: Editora Positivo, 2005.
- GOLDIM, Jose Roberto, *Rompendo os limites entre a Ética e a Ciência*, Porto Alegre, RS: Episteme, 2000.
- HEGEL, G. W. F., *Enciclopédia das Ciências Filosóficas*. RJ. Athenas, 1936.
- KANT, I., *Fundamentos da Metafísica dos Costumes*, São Paulo: Editora Brasil, 1936.
- KRIPPENDORF, Jost, *Sociologia do turismo*, Rio de Janeiro: Ed. Civilização Brasileira, 1989.
- MOTTA, Paulo Roberto de Mendonça, *Transformação organizacional: a teoria e a prática de inovar*, Rio de Janeiro: Qualitymark Editora, 1997.
- PIAGET, Jean, *O julgamento moral na criança*, São Paulo: Editora Mestre Jou, 1977.
- RICOEUR, Paul. *Interpretação e Ideologias*, Rio de Janeiro: Editora Francisco Alves, 1983.
- SEGRE M. *Ética*, São Paulo: Rev Med Fac Méd, 1991, p.70:8-12.
- SINGER, P., *Ética Prática*, Editora Gradativa, 1999.
- SÓCRATES, Obra Filosófica Grega de 470 a.C.
- WEBER, M., *A Ética Protestante e o Espírito do Capitalismo*, Editora Atlas, 1966.

## 7.2 ELETRÔNICAS

- CORREIO BRAZILIENSE, 2004. acesso: [CorreioWeb.com.br](http://CorreioWeb.com.br). 01.02.2006.
- ENCIPILODÉDIA DIGITAL DIREITOS HUMANOS II - Editora Fundamento, 2000. acesso: [www.dhnet.org.br](http://www.dhnet.org.br). 02.02.2006.
- FOLHA DE SÃO PAULO, 2001 e 2004, acesso: [www.folhaonline.com.br](http://www.folhaonline.com.br). 04.02.2006.

